➔ Refontes de l'identité visuelle et du site Internet du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne

Marché à procédure adaptée
Cahier des charges



Maître d'ouvrage :

Syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne
Montlosier – 63970 Aydat

Contacts :
Pôle communication, éducation, citoyenneté

Anne Dasriaux - 04 73 65 64 38
adasriaux@parcnaturel-volcansauvergne.com

Thomas Ganlut - 04 73 65 64 37
tganlut@parcnaturel-volcansauvergne.com

Soumission de l'offre à adresser à :

Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne
Marché « Refontes de l'identité visuelle et du site Internet »
Montlosier – 63970 Aydat

Date et heure limite de remise des offres : le lundi 14 février, 12h.

GLOSSAIRE

PNR : Parc naturel régional

PNRVA : Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne

SMPNRVA : Syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne

CRDTA : Comité régional de développement touristique

ARDTA : Agence régionale de Développement des territoires d'Auvergne

CIT : *Le CIT*, une instance de concertation : Le Conseil d'Initiatives du Territoire du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne est une instance de réflexion et de concertation mise en place à partir de 2008 sur proposition du Comité syndical du Parc. Constitué d'habitants, d'élus, de représentants d'associations et socioprofessionnels volontaires …, le CIT a pour objectif de favoriser des échanges entre acteurs locaux et avec le Syndicat mixte du Parc, pour permettre aux acteurs de mieux se connaître et connaître le territoire, enrichir le projet de charte 2012>2024, contribuer aux actions du Syndicat mixte du Parc, réfléchir à des actions locales.

I. Le PNR des Volcans d'Auvergne : portrait et contexte

1.1 Le Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne

CARTE D'IDENTITE DU PNRVA

- créé par arrêté ministériel du 25 octobre 1977
- formé par 153 Communes
- plus grand PNR de France métropolitaine d'une superficie de 397 804 hectares,
- 120 km du Nord au Sud
- 400 à 1 886 m d'altitude
- plus de 90 000 habitants (2005)
- géré par le Syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne auquel adhèrent le Conseil régional d'Auvergne, les Conseils généraux du Cantal et du Puy-de-Dôme, 153 Communes.

LE VOLCANISME, UN SIGNE DISTINCTIF

Situé au cœur de l'Auvergne, sur les Départements du Cantal et du Puy-de-Dôme, le Parc des Volcans d'Auvergne est d'abord connu pour la présence de **hauts lieux emblématiques** en Auvergne et à l'échelle du Massif central :
la Chaîne des Puys, dominée par le puy de Dôme (1465 m), le Puy de Sancy (1886 m), le Puy Mary (1783 m), le Plomb du Cantal (1855 m).

5 RÉGIONS NATURELLES

- les **Monts Dômes** avec la forte présence de la Chaîne des Puys, un alignement de plus de 80 jeunes volcans aux formes diverses
- les **Monts Dore**, un ensemble volcanique ancien et complexe entaillé par plusieurs cirques glaciaires
- le **Cézallier**, un massif volcanique émoussé formant de hauts plateaux d'altitude
- les **Monts du Cantal**, constituant le plus vaste stratovolcan d'Europe où alternent profondes vallées glaciaires et plateaux élevés
- **l'Artense,** un plateau granitique marqué par la présence importante de tourbières, landes rocheuses et forêts.

UN PATRIMOINE NATUREL EXCEPTIONNEL

La diversité géologique et géomorphologique, ainsi que le climat de moyenne montagne du Parc expliquent en large partie la présence d'une richesse biologique remarquable.
60 % du territoire est ainsi protégé ou inventorié au titre de la protection de la nature.

L'OMNIPRESENCE DE L'EAU

Le Parc des Volcans d'Auvergne se caractérise aussi par l'importance de la ressource en eau et la variété des milieux aquatiques du territoire : plus de 4000 km de cours d'eau et un réseau hydrographique dense situé en tête de bassins versants, de nombreux lacs naturels d'origine volcanique ou glaciaire, des étangs et des retenues d'eau, l'eau souterraine, ressource garante d'activités économiques comme la production d'eau embouteillée ou l'activité thermale, de nombreuses zones humides et tourbières au rôle primordial en termes d'épuration des eaux ou de régulation des crues.

LES RICHESSES D'UNE SOCIÉTÉ RURALE

L'attractivité du Parc des Volcans d'Auvergne repose également sur sa population locale rurale qui façonne ce territoire depuis des siècles et édifie un patrimoine culturel qui lui est propre.

➔ Le territoire a donc vu se développer d'importantes **activités phares** :

- la tradition de l'élevage
- l'exploitation de l'eau souterraine à des fins d'embouteillage et de thermalisme
- l'accueil touristique
- l'extraction de matériaux du sous-sol

➔ Un **patrimoine bâti et immatériel** riche :

- de nombreux lieux de vie du territoire disposent d'un patrimoine historique qui leur donne un caractère unique. Fours à pain, lavoirs, croix, chapelles, mais aussi étables, maisons de bourg traditionnelles ou encore châteaux…
- savoir-faire, gastronomie, langue locale, contes et légendes…

UN CADRE COMMUN A TOUS LES PNR

Un Parc naturel régional est un territoire rural habité, au **patrimoine naturel, paysager et culturel riche et menacé**. Il fait l'objet d'un projet de gestion et de développement durable, conciliant préservation des patrimoines avec leur valorisation économique et culturelle,
en **permettant des démarches** visant à :
- protéger les patrimoines, en particulier par une gestion adaptée des milieux naturels et des paysages
- contribuer à l'aménagement du territoire
- contribuer à son développement économique, social, culturel et à sa qualité de vie
- assurer l'accueil, l'éducation et l'information du public
- réaliser des actions expérimentales ou exemplaires et contribuer à des programmes de recherche.

Le projet de territoire prévu pour 12 ans est consigné dans la « charte du Parc » approuvée par les collectivités (qui se regroupent au sein du Syndicat mixte du Parc) et l'Etat.

1.2 Une nouvelle charte 2012-2024, une nouvelle stratégie

L'ambition visée pour 2024 est de favoriser un développement vivant et propre aux Volcans d'Auvergne, qui mise respectueusement sur ses patrimoines et ressources naturelles et s'appuie sur le partage, la prospection et l'innovation.

Le défi inhérent à ce projet repose sur la recherche d'un équilibre pérenne entre des patrimoines remarquables, un développement maîtrisé reposant sur des activités génératrices de plus value spécifiques, ce qui suppose :

- de dynamiser le territoire en l'amenant à se ressourcer et se convaincre que la valorisation de sa culture propre et diverse est porteuse de sens et source de solidarité. Celle-ci s'appuie sur un cadre de vie à préserver, ainsi que sur des hommes héritiers de savoir-faire et de traditions, responsables et entreprenants, attirés par l'innovation et la capacité d'initiative ;
- d'encourager un management territorial positionnant le projet de territoire entre global et local, impliquant un engagement des politiques locales du territoire en faveur du bien commun à partager et du lien social, solidaire et équitable ;
- de conforter et développer des activités économiques qui valorisent, par leurs pratiques et leur organisation en filières courtes, de façon renouvelable et solidaire, les ressources propres au territoire, au service de la compétitivité territoriale, grâce à des entreprises ancrées localement, soucieuses d'une utilisation rationnelle des atouts du territoire et ouvertes au partenariat intersectoriel et transversal.

Site Internet dédié : www.desvolcansetdeshommes.com

1.3 La communication du SMPNRVA : le dispositif existant

Les orientations de la communication du SMPNRVA sont issues des missions d'un PNR, de la charte 2000-2010 :
- Assurer l'accueil, l'éducation et l'information du public
- Informer et sensibiliser les visiteurs du Parc sur les richesses et fragilités du territoire, ainsi que sur les actions menées ou à engager, diversifier et adapter les actions d'éducation (un des objectifs transversaux à part entière)

Une communication recentrée sur une appropriation locale à mi-charte :
- Communication très axée sur le patrimoine naturel, sur la promotion de ses équipements touristiques
- *À mi-charte :* sensibilisation au développement durable, information sur le territoire et les actions du Syndicat mixte du Parc auprès des habitants et acteurs locaux

Diagnostic et évaluation révèlent :
➚ Excellente image du Parc à l'extérieur
➚ Dimension éducative du SMPNRVA reconnue sur le territoire
➘ Faible perception locale des actions du SMPNRVA
➘ Faible sentiment d'appartenance au territoire

Les principaux outils de communication déployés :

- généralistes et institutionnels
Lettre du Parc (12 pages, trimestriel, 42 000 exemplaires)
Lettre électronique (15aine par an)
Site Internet

- tourisme / visite
Carte touristique, brochure Marque Parc, Nature en poche
Brochure « Maison du Parc »
Exposition permanente à la Maison du Parc

- pédagogie (scolaires et famille)
Enfants -> « Nature et enfants », mallettes pédagogiques, outils ludiques (jeu de société, boîte…), Musette nature…
Enseignants -> Lettre aux écoles, brochure animations et lieux de visite Marque Parc…

- Espaces naturels, biodiversité
- urbanisme, paysage, énergies
Documents de sensibilisation à destination des habitants, des élus…

1.4 Une stratégie de communication à l'horizon 2012-2024

Un document de synthèse pose les bases de la stratégie de communication du Parc des Volcans d'Auvergne. Ce document de travail interne et évolutif sera fourni au(x) titulaire(s) du présent marché et devra servir de référence.

L'identité : entre images vécue, perçue et voulue

Le diagnostic de territoire, effectué par un groupement de bureaux d'étude (piloté par SOPHTE développement) dans le cadre de la révision de charte du PNRVA, est venu confirmer le ressenti de l'équipe du Syndicat mixte du Parc révélant que :
- le PNRVA bénéficie d'une image positive et d'une notoriété importante à l'extérieur du territoire
- le PNRVA (ses missions et actions) souffre d'une perception restrictive et d'un déficit de notoriété se traduisant par un sentiment d'appartenance trop peu partagé par les habitants et les élus (signataires de la charte) du territoire : « *Absence de conscience culturelle à l'échelle du Parc* » et « *Le Parc ne constitue pas une communauté* » (cf. Diagnostic de territoire PNRVA – septembre 2008)
Reconnu pour ses paysages remarquables et ses hauts lieux emblématiques, le PNRVA est une destination touristique très attractive à l'extérieur. Souvent vécu comme une contrainte liée au relief, au climat et au caractère rural du territoire, le PNRVA ne bénéficie pas d'une image très positive auprès de ses habitants, phénomène accentué par une perception tronquée des actions du Syndicat mixte du Parc (essentiellement prescriptives…).
Au-delà de ces points de vue forcément réducteurs, il semble impératif de mettre en exergue ce qui fait le caractère du Parc : un territoire volcanique de montagne vivant, authentique, singulier et riche de ses multiples composantes spécifiques.
Entre image vécue (à l'intérieur), image perçue (à l'extérieur) et image voulue (par les signataires de la charte), le PNRVA doit donc se doter d'une identité visuelle forte qui puisse à la fois constituer l'expression de ses atouts propres et l'incarnation de l'ambition de son projet de territoire (consigné dans la charte du Parc dont l'avant-projet sera fourni au titulaire du marché).

Une communication écologiquement et socialement responsable

Le Syndicat mixte du Parc des Volcans d'Auvergne occupe une place de premier plan en matière de développement durable et est donc particulièrement exposé au regard des autres acteurs et collectivités du territoire. C'est ainsi qu'il s'engage dans une démarche exemplaire de management environnemental (plan d'actions Energie 2011>2015). La communication du Syndicat mixte du Parc doit s'inscrire dans cette perspective. En effet, les moyens utilisés pour véhiculer les informations et messages du Parc sont porteurs de sens.
Les critères d'écocommunication sont systématiquement intégrés à tout projet d'édition depuis 2007 (cahier des charges précis sur les modalités de conception et de fabrication). Une attention particulière sera portée sur ce point dans le cadre de la refonte de l'identité visuelle et la création de

la charte graphique. Le nouveau site Internet du Parc sera également écoconçu (choix du prestataire, accessibilité aux personnes handicapées, recours à des applications open source…).

UN MARCHE A DEUX LOTS : IDENTITE VISUELLE ET SITE INTERNET

Dans un contexte de révision de charte, une réflexion stratégique concernant la communication du Parc des Volcans d'Auvergne (Syndicat mixte et territoire) a été engagée pour poser les bases d'un positionnement adapté au nouveau projet du territoire. C'est dans cette perspective que sont envisagées les refontes de l'identité visuelle et du site internet du Parc des volcans d'Auvergne qui font chacune l'objet d'un lot spécifique :

- **Lot 1 : Refonte de l'identité visuelle et création de la charte graphique du Parc**
- **Lot 2 : refonte du site web du Parc**

2. Lot 1- Refonte de l'identite visuelle et creation de la charte graphique du PNR des Volcans d'Auvergne

2.1 L'existant

Depuis 2004, le Syndicat mixte du Parc applique la charte graphique des PNR de France (logotype, typographie, couleurs), décline systématiquement 5 couleurs et emploie régulièrement la signature de la Fédération des PNR « Une autre vie s'invente ici ! ». Ainsi, les supports de communication produits depuis cette date présentent une parenté graphique et sont relativement identifiables.
Le logo actuel du Parc n'est pas remis en question car il signe l'appartenance de notre territoire à un réseau national. Dans la même perspective, l'utilisation de la signature « Une autre vie s'invente ici ! » devra également être prise en compte (éléments détaillés dans le chapitre 2.1.5).

Téléchargement de la documentation touristique sur notre site Internet (à titre indicatif) :
http://www.parc-volcans-auvergne.com/php/science/doc.php4?IdParent=2&IdRubrique=13

2.2 L'identité visuelle, un véritable enjeu pour le PNRVA

A l'aube de la nouvelle charte 2012>2024, il s'agit de mener une réflexion stratégique et de produire une identité visuelle signifiante, qui puisse être le reflet de la singularité et de l'ambition de ce territoire remarquable.
Le travail autour de l'identité visuelle devra donner lieu à une charte graphique, document pratique qui permettra une déclinaison efficace et cohérente de l'ensemble des supports d'information, de sensibilisation et de communication du PNRVA.
Au regard des éléments de diagnostic présentés dans le chapitre 1.3, il semble absolument nécessaire d'investir le champ des représentations imprécis ou trop peu structuré jusqu'à présent. Le sentiment d'appartenance et le partage d'une identité commune sont des éléments indispensables dans la mise en œuvre de projets partagés, inscrits dans une logique de solidarité territoriale.
Le Syndicat mixte du Parc doit pouvoir, en accord et avec le soutien de ses partenaires, déployer une réelle stratégie d'image dont la première pierre est la constitution d'une identité visuelle. C'est à partir de cette dernière que doit être décliné l'ensemble des outils d'information, de sensibilisation et d'animation du territoire. L'identité visuelle est le point de départ d'une stratégie de communication au service du projet institutionnel du PNRVA incarné par sa charte 2012>2024.

2.3 Objectifs et enjeux

L'identité visuelle sera axée sur :

- une unité, une homogénéité des différents supports de communication
- un parti pris novateur affiché et reposant sur une conception responsable (écoconception)
- une souplesse permettant sa déclinaison dans le temps et son appropriation par l'équipe du Syndicat mixte du Parc, comme par ses partenaires signataires de la charte.

Elle devra viser les objectifs suivants :

- Incarner la singularité du PNRVA, reconnu comme un territoire exceptionnel pour ses patrimoines (remarquables et ordinaires) naturel, paysager et culturel, pour les activités et savoir-faire des Hommes qui y habitent et le façonnent.
- Participer à l'émergence et au renforcement d'une identité, d'un caractère propre au Parc des Volcans d'Auvergne.
- Représenter l'esprit du projet de territoire consigné dans la charte 2012>2024 et son ambition formalisée de la manière suivante : « créer, ensemble, un autre développement stimulant la solidarité sociale et territoriale et s'appuyant sur un patrimoine exceptionnel ». Il s'agira de révéler en particulier les aspects culturel et participatif du projet.
- Créer un lien fort entre les habitants et leur territoire
- Permettre une identification immédiate de l'ensemble des supports d'information et de communication sur le Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne.

Le Parc des Volcans d'Auvergne est un vaste territoire aux multiples enjeux. Les interlocuteurs du syndicat mixte du Parc sont tout aussi nombreux. Il convient donc de **tenir compte de la multiplicité des cibles :**

- Grand public : habitants (dont nouveaux arrivants), touristes (échelles nationale et internationale)
- Publics spécifiques : scolaires/universitaires/naturalistes de l'extérieur du territoire, enfants (dont scolaires) et enseignants du territoire, professionnels du tourisme, partenaires techniques et institutionnels, acteurs économiques, associatifs et culturels, porteurs de projet…
- Publics « internes » : élus et agents des collectivités locales (dont SMPNRVA)

2.4 Le mandat et les prestations attendues

2.4.1 Le prestataire

Le PNRVA attend du prestataire retenu :
- une réelle **curiosité** quant au **territoire et à l'institution du PNRVA**, ainsi qu'une capacité d'**appropriation de ses enjeux**
- une **haute qualité de travail** et de rendu, tant sur le plan technique que graphique
- qu'il soit **force de proposition** en tenant compte en permanence des orientations stratégiques que le Syndicat mixte du Parc entend donner à son identité visuelle ; le prestataire sera par ailleurs encouragé à **surprendre** le maitre d'ouvrage dans son approche et ses propositions
- une grande **disponibilité et réactivité** dans la réalisation du projet.

Le maître d'ouvrage accorde une importance particulière à la qualité des échanges avec le prestataire pendant toute la phase d'élaboration du projet. Le prestataire veillera ainsi à prendre contact avec la personne chargée du projet le plus régulièrement possible, en plus des réunions de travail prévues pour la validation des propositions.

2.4.2 Le périmètre d'intervention du prestataire

Le Syndicat mixte du Parc a mené une première et importante phase de réflexion interne et partenariale permettant de définir le contexte, les cibles, les objectifs, et de proposer un positionnement (chapitres 1.4 et 2.3 du présent marché).
Le prestataire devra s'inscrire dans la continuité de ce travail, en :
- apportant un retour sur le positionnement proposé
- formulant des propositions adaptées, aboutissant à une réelle évolution de l'identité visuelle actuelle du PNRVA.

Un **calendrier** devra être proposé par le prestataire. Il devra permettre d'identifier les principales échéances et les temps de réunion fixés conjointement. Il reposera sur les **trois phases de travail** suivantes qui donneront lieu à des validations :

Phase 1 : Formalisation de l'identité visuelle
A partir de séances de travail collectif, de temps d'échanges et de recherche, le titulaire devra aboutir à la formalisation d'un recueil (forme libre : planches, cahier de tendances…) de propositions (esquisses, couleurs, typographies…) traduisant l'ambiance et la tonalité de l'identité visuelle.
- ⇨ Phase 1 donnant lieu à un livrable (dont fichiers sources) soumis à validation avant d'amorcer la 2e phase de travail

Phase 2 : Réalisation de trois outils de communication
Afin de prendre toute la mesure de la nouvelle identité visuelle et de ses grandes orientations qui conditionneront la création de la charte graphique, le titulaire devra en proposer une déclinaison sur trois supports de communication représentatifs du panel d'outils que le SMPNRVA est amené à développer : papier à lettre A4 (cadre institutionnel), livret de découverte du Parc (document touristique/grand public, sur la base de 48 pages au format A5 + carte), un document technique (sur la base de 6 pages A4, thème pressenti : gestion durable des forêts à destination des propriétaires et gérants).
- ⇨ Phase 2 donnant lieu à trois livrables (dont fichiers sources) soumis à validation avant d'amorcer la 3e phase de travail

Phase 3 : Conception de la charte graphique
Le titulaire devra produire la charte graphique qui découlera du travail effectué en amont sous formes matérielle (cahier, classeur, dossier…) et immatérielle (fichiers sources pour plateformes PC/Mac + sur CD-Rom/DVD-Rom) en 2 exemplaires, exploitables par le mandataire, les graphistes et les agences de communication. Une attention particulière sera portée sur l'écoconception induite par la déclinaison de la charte graphique sur les différents supports.
La charte graphique devra notamment définir l'utilisation du logo, des éventuels éléments attenants (bloc marque, éléments graphiques, signature…), l'emploi des polices de caractères qui seront fournies (pour plateformes PC/Mac), définir des pictogrammes thématiques… Elle devra également prévoir les principes de « collections » de supports dédiés aux publics cités plus haut : documents institutionnels, documents de découverte du territoire, documents techniques (à destination des professionnels et partenaires), documents pédagogiques…
La charte graphique comprendra également une déclinaison de ses principes sur les supports standards cités ci-dessous, ainsi qu'un protocole d'utilisation et des recommandations quant à son utilisation par des tiers (partenaires notamment).
Supports à décliner qui devront paraitre dans la charte graphique :
> *Outils institutionnels (selon les contraintes de la charte graphique nationale – Voir 2.1.5)*
- Papier à lettre
- Carte de correspondance
- Modèle de fax
- Carte de visite
- Carton d'invitation (exposition, inauguration…)
- Pochette pour format A4 (pour dossiers de présentation institutionnelle, de presse…)
- Rapport d'activité (modèle type de mise en page)
- Communiqué, dossier, invitation et annonce presse (modèle type de mise en page)

> *Outils immatériels*
- Newsletter (modèle type de mise en page)
- Présentation Powerpoint (modèle type de mise en page)
- Signature mail (modèle type de mise en page)

La réalisation du site web, objet du lot 2 du présent marché, sera prise en charge par une agence qui devra pouvoir adapter la charte graphique. Elle devra donc pouvoir disposer des fichiers nécessaires à sa conception. Des temps d'échanges (au moins 3 demi-journées) entre les deux agences (si différentes) devront être programmés.

- ⇨ Phase 3 donnant lieu à un livrable (dont fichiers sources) soumis à validation actant la fin de la prestation et du marché.

L'ensemble des livrables comprennent les fichiers sources pour plateformes PC/Mac sur CD-Rom/DVD-Rom (en deux exemplaires).

Droits d'exploitation
Les droits de l'identité visuelle et de la charte graphique sont cédés (avec engagement de la part du Syndicat mixte du Parc à respecter les modalités d'utilisation qui auront été préalablement définies). Le titulaire du marché garantit la titularité effective des droits cédés et l'originalité des créations effectuées dans le cadre du lot 1 du présent marché.
Le Syndicat mixte du Parc des volcans d'Auvergne possédera les droits d'exploitation de la charte graphique. Une clause de cession expresse des droits sera fournie par le prestataire.

2.4.3 Les contraintes

a/ Une charte graphique nationale

Il existe aujourd'hui 46 Parcs naturels régionaux rassemblés au sein d'une Fédération créée en 1971. En 1994, elle a mis en place une charte graphique à l'attention des PNR, un socle commun pour le réseau.
Les éléments contenus dans cette charte graphique sont d'ordre administratif et institutionnel :
- un logotype, composé d'un ovale, d'une étoile, d'un symbole spécifique à chaque territoire. Pour les Volcans d'Auvergne, le symbole caractéristique d'un puy est issu du logo de la région Auvergne. Il est l'incarnation du patrimoine volcanique de ce territoire.

Références Pantone du logo :
- 340 pour le vert
- 187 pour le rouge

3 applications possibles :
- en monochromie
- en bichromie
- en quadrichromie



- d'une typographie standard, d'une typographie spécifique
- une mise en page spécifique de l'ensemble des documents administratifs et de correspondance (têtes de lettre, cartes de visite…).

Ces éléments seront fournis au prestataire.

b/ Une signature associée à l'image « Parc naturel régional »

En 2007, les Parcs naturels régionaux de France ont célébré le 40e anniversaire de leur décret fondateur. A cette occasion, une réflexion a été menée sur l'évolution de l'image « Parc naturel régional », des messages principaux à véhiculer et de la stratégie globale de communication à adopter.
De ce travail est née la volonté de doter les PNR d'une signature capable de les distinguer des nombreux autres acteurs ayant progressivement rejoint le secteur du développement durable. Intitulée « Une autre vie s'invente ici », elle se décline sous trois axes :
- une autre relation avec l'environnement,
- une autre qualité de vie,
- une autre dynamique humaine.

UNE AUTRE VIE S'INVENTE ICI

Cette signature, qui se matérialise sous la forme d'un fichier image que l'on peut adapter (pas de règle stricte quant aux couleurs et à la typographie), peut être intégrée comme un élément à part entière de la charte graphique du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne. La présence de cette signature sur les supports de communication du Parc n'est pas obligatoire/systématique. Elle devra faire l'objet d'échanges avec le service communication du Parc.

c/ Des organismes financeurs à faire figurer

La plupart des actions menées par le Syndicat mixte du Parc et relayées par ses outils d'information et de communication sont financées par les principaux partenaires de la charte (conseil régional, conseils généraux, Etat) mais aussi par l'Union européenne à travers ses programmes locaux (Leader, Feader…).

Il est donc indispensable de prévoir un espace réservé à ces partenaires sur l'ensemble des supports : emplacement dédié, taille…

2.4.4 Acteurs et organisation de la maîtrise d'ouvrage

La refonte de l'identité visuelle et la création de la charte graphique a recours à deux instances et un chef de projet :
<u>- Groupe de travail interne :</u> composé de chargés de missions dont le rôle consiste à réaliser et valider le cahier des charges. Il sera consulté tout au long de l'élaboration du projet et notamment au moment de la validation des trois phases du projet.
<u>- Bureau et Comité syndical du PNRVA :</u> rôle de validation des principales étapes de conception et de production.
<u>- Chef de projet :</u> Thomas Ganlut, chargé de communication

2.5 La consultation

2.5.1 Présentation de l'offre/livrable

Les candidats sont invités à produire un **mémoire technique** (forme libre : dossier, cahier, classeur…) comprenant dans cet ordre :

- **Une note générale de présentation de la structure candidate.**
- **Une note d'intention** dans laquelle le candidat exprimera sa perception des enjeux liés à la refonte de l'identité visuelle et à la création de la charte graphique du PNRVA, motivant également sa capacité à s'en saisir. Elle devra également attester de l'approche écoresponsable du candidat sur ce projet.
- **Une note précisant les 3 principales références** du candidat au regard des enjeux et des objectifs de la consultation ; chaque référence sera présentée sur un document synthétique précisant la commande, les objectifs et les solutions apportées ; elle comprendra les coordonnées téléphoniques d'un contact au niveau de la maîtrise d'ouvrage de chaque projet.
- **Une présentation de chaque intervenant et de son rôle** dans le projet de refonte de l'identité visuelle et de création de la charte graphique (personne morale ou physique). Toute sous-traitance éventuelle devra être déclarée.
- **Une note méthodologique et un planning indicatif** au regard des trois phases de travail attendues et précisées dans le chapitre 2.1.4 du présent marché. Elle devra également préciser les formats des fichiers sources transmis dans le cadre du lot 1 du présent marché : logiciels et leur version utilisés (ex : Adobe CS 4, QuarkXPress 7…).
- **Une proposition financière détaillée** : les prix sont fermes et non actualisables pendant la durée du marché.

<u>A noter :</u> aucune proposition graphique n'est demandée. Il est inutile d'adresser des maquettes qui ne seront pas examinées.

Afin de pouvoir juger de la valeur technique de l'offre, le candidat pourra être appelé à faire une présentation orale de sa solution (par le chef de projet et du directeur artistique/graphiste, si différent).

2.5.2 Le calendrier de consultation/réalisation

Consultation :

Date d'envoi à la publication de l'avis d'appel à candidatures : 18 janvier 2011
Date limite de remise des offres : **14 février 2011**
Audition éventuelle des candidats : mardi 1er et jeudi 3 mars 2011
(Présentation orale destinée à préciser, si nécessaire, la proposition, en présence du chef de projet et du directeur artistique/graphiste, si différent. Les candidats audités non retenus seront indemnisés forfaitairement à hauteur de 300 euros TTC.)
Choix des prestataires et validation par le bureau du SMPNRVA, notification et début de la prestation : fin mars 2011

Réalisation :

La prestation devra commencer dès la notification de la commande et devra s'achever au plus tard fin septembre 2011.

2.5.3 Budget

L'enveloppe budgétaire du lot 1 du présent marché est plafonnée à hauteur de 15 000 € TTC.

2.5.4 L'évaluation des offres

Les propositions seront examinées par le SMPNRVA et appréciées en fonction des critères de jugement suivants :

50%	Valeur technique de l'offre appréciée au regard de : - la présentation et surtout la précision du mémoire technique, en conformité avec le cahier des charges - la pertinence de la note d'intention au regard des enjeux et des objectifs du projet - la méthodologie et la capacité d'accompagnement
30%	Coût de la prestation
20%	Expérience des candidats (au regard de la présentation de la structure et de l'analyse des 3 références notamment)

3. LOT 2- REFONTE DU SITE INTERNET DU PNR DES VOLCANS D'AUVERGNE

3.1 Paysage numérique et stratégique

Au niveau régional

• Le Conseil régional
> Le 100% haut-débit sur le territoire
> 4 sites Internet avec des approches complémentaires
Auvergne.info : le site d'information en complément du miam
Auvergne.org : le site institutionnel du Conseil régional
Auvergne.fr : le site vitrine de l'Auvergne
Auvergne.eu : La porte d'entrée sur les 3 sites + expérience innovante de débats
> Le 1er réseau social territorial : auwwwergne.com

• Le CRDTA
> Un nouveau site lancé en mars 2010
> Le portrait identitaire et la marque Auvergne

• L'ARDTA
lesurbanophiles.com, auvergnelife.tv, auvergnepro.com
Partenariat avec la chaîne demain.tv (ma nouvelle vie en Auvergne)

Au niveau départemental

• Puy-de-Dôme
Le conseil général : www.puydedome.com
Planète Puy-de-Dôme : www.planetepuydedome.com (site de l'ADDT)
Chambre d'agriculture : www.chambre-agri63.com

• Cantal
Le conseil général : www.cantal.fr
Cantal tourisme : www.cantaltourisme.fr
Chambre d'agriculture : www.cantal.chambagri.fr

Au niveau intercommunal

http://www.cc-paysdesaintflour.fr
http://www.paysdemurat.fr
http://www.clermontcommunaute.net
http://www.caba.fr (agglomération du Pays d'Aurillac)
http://www.vsv.fr (Volvic sources et volcans)
http://www.planeze.fr (la Planèze)
http://www.cezallier.org (Cézallier)
http://www.cc-massifdusancy.fr
http://www.sancy-artense.com
http://www.pays-salers.fr
http://www.cc-cere-goul.fr
http://www.les-cheires.com
http://www.manzat-communaute.fr
http://www.sumene-artense.com
http://www.paysdepierrefort.com
http://www.pays-gentiane.co
http://www.paysdemassiac.com
http://www.combrailles.com

Au niveau Inter-Parcs

- L'IPAMAC : parcs-massif-central.com / Tourisme durable à l'échelle de 10 Parcs
- La Fédération des PNR : http://www.parcs-naturels-regionaux.tm.fr

3.2 Le site Internet actuel : analyse

Créé en 2004, l'actuel site Internet du SMPNRVA totalise un nombre important de visites, essentiellement du à la notoriété « naturelle » du thème ou de la destination « Volcans d'Auvergne ».

Ses points forts :
- Fréquentation : 12 000 visites/mois en moyenne
- Très apprécié pour sa richesse de contenus

Ses points faibles :
- Manque de lisibilité du projet de territoire
- Image très orientée sur le patrimoine naturel, peu sur l'humain
- Ergonomie et arborescence complexes (nombreux niveaux)
- Outil de gestion des contenus très partiel
- Peu de possibilités d'évolution des contenus et de l'architecture

Au regard de la charte 2012-2024 et des éléments d'analyse, il s'agit de passer du site Internet du Syndicat mixte du PNRVA au site Internet du territoire.

3.3 Cibles et objectifs du nouveau site

3.3.1 Les publics ciblés

Par ordre de priorité, au regard de la future charte et **des spécificités de l'outil Internet**, le nouveau site du PNRVA doit s'adresser aux publics suivants* :

> **Les habitants du Parc** (dont les enfants, les jeunes et les enseignants)
Un public prioritaire au regard du projet de charte 2012-2024 qui lui consacre entièrement l'axe 1 (les Habitants au cœur d'un territoire vivant). Les habitants sont par ailleurs encouragés à l'usage d'Internet par la stratégie numérique régionale.

> **Les touristes, visiteurs**
Ce sont de grands usagers d'Internet dans la préparation de leur visite/séjour.

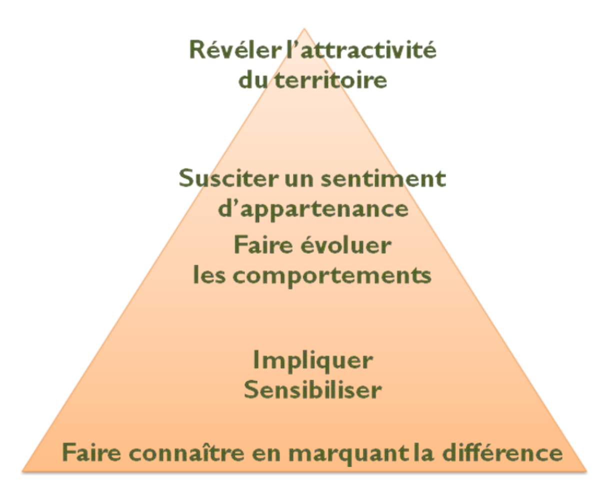
> **Les acteurs économiques** (dont porteurs de projet, professionnels du tourisme)
Public prioritaire pour la charte 2012-2024, encouragé à l'usage d'Internet par la stratégie numérique régionale.

> **Les élus, partenaires techniques et institutionnels**
En appui de l'animation des réseaux

* les profils, objectifs spécifiques à chaque cible sont détaillés en 3.2.3

3.3.2 Les objectifs

En cohérence avec l'axe 1 de l'avant-projet de charte, le site Internet devra constituer l'un des vecteurs de **mobilisation des Habitants** au sens large (citoyens, élus, enfants, associations, professionnels…) autour de leur environnement et des patrimoines du territoire.
Il s'agit d'en appréhender les fragilités et d'en apprécier les spécificités qui constituent autant de richesses à valoriser pour améliorer le bien-être des habitants et en attirer de nouveaux.
Il s'agit également d'**approfondir la relation des Habitants à leur territoire** PNRVA et de leur permettre d'**agir face aux enjeux environnementaux** dans les gestes du quotidien.



Pour cela, le site Internet sera à la fois :

- un outil **informatif et pédagogique**, en faisant connaître les patrimoines du territoire, ses spécificités, ses fragilités, en visant leur appropriation et en proposant des outils, informations, conseils pour faire évoluer les comportements.

- un outil de **communication, vecteur d'image**, en présentant la singularité du territoire et en démontrant sa vitalité et sa capacité d'expérimentation.

- un outil d'**accueil**, permettant aux visiteurs, aux porteurs de projets, aux nouveaux arrivants de rencontrer ce territoire et ses Habitants.

- un outil **participatif*** en proposant des espaces dédiés au travail en réseau, en offrant des outils de contribution et de construction commune visant à développer le dialogue social et territorial.

- un outil **intégré dans un dispositif stratégique plus global** et conçu en **prolongement et en interaction** avec les outils existants ou en cours de création (cf. Partie 1 - PNRVA : portrait et contexte).

** Cette dernière vocation devra faire l'objet d'une réflexion spécifique afin d'évaluer ce qui pourrait être développé, de manière progressive et mesurée, en fonction des potentiels du territoire et des moyens internes.*

3.3.3 Publics ciblés : profil, contexte et objectifs spécifiques

a/ Habitants du Parc

Profil / contexte :

Démographie -> Depuis 1999, l'attractivité s'est fortement relevée, le territoire est en progression démographique significative : la population estimée en 2005 à environ 90 000 habitants contre 88 000 en 1999. Mais on constate de forts contrastes de densité de populations entre les différents massifs : persistance de la baisse démographique dans l'Artense, le Cézallier et une partie des Monts du Cantal, l'enclavement social et économique de la zone centrale, par opposition aux zones périphériques urbaines.
Une population vieillissante au Sud : A l'instar de la plupart des territoires ruraux, la population du périmètre est en moyenne assez âgée. En 2005, en moyenne, un habitant du Parc a 42,9 ans, soit 1 an de plus que la moyenne en Auvergne et 3,7 ans de plus que la moyenne métropolitaine. 21% de la population a moins de 20 ans (contre 22% en Auvergne et 26% en France) et 27% 60 ans ou plus (26% en Auvergne et 21% en France). Sur les massifs du Sud, un habitant sur deux a plus de 48 ans.

Culture -> Manque de connaissance des patrimoines culturels dont la transmission est en perte de vitesse, manque de connaissance et d'appropriation du PNRVA (périmètre, effets du classement…)

Accès au numérique -> 100% haut-débit pour les centres-bourgs / Auvergne, 1ère région Haut-débit.

<u>*Le CIT*, une instance de concertation</u> : Le Conseil d'Initiatives du Territoire du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne est une instance de réflexion et de concertation mise en place à partir de 2008 sur proposition du Comité syndical du Parc. Constitué d'habitants, d'élus, de représentants d'associations et socioprofessionnels volontaires …, le CIT a pour objectif de favoriser des échanges entre acteurs locaux et avec le Syndicat mixte du Parc, pour permettre aux acteurs de mieux se

connaître et connaître le territoire, enrichir le projet de charte 2012>2024, contribuer aux actions du Syndicat mixte du Parc, réfléchir à des actions locales.

Objectifs spécifiques :
- Faire connaître ce qu'est un PNR, ses spécificités
- Impliquer (revaloriser l'habitant en tant que personne-ressource, inciter à participer à la diffusion et au partage de ces spécificités)
- Faire évoluer les comportements (écocitoyenneté, solidarité ville-campagne, éducation au DD)

Attentes :
Elles seront à préciser lors de la phase de conception du site, avec les membres du CIT.

Parmi les habitants, les plus jeunes représentent une cible privilégiée et bien spécifique. En tant que relais, les enseignants et animateurs sont à prendre également en compte :

⇨ a/1 Enfants et jeunes

Profil / contexte :
Tranche d'âge pouvant être visée par le site Internet : primaire/cycle 3 (9 à 11 ans) et collèges.
Les thèmes abordés devront être sélectionnés en cohérence avec les instructions officielles de l'Education nationale et les 3 grands enjeux du développement durable (ex : volcanisme, ressource en eau, milieux naturels de proximité, énergies, évolution du paysage, activités économiques…).

Objectifs spécifiques :
- Faire connaître ce qu'est un PNR, ses spécificités
- Impliquer (revaloriser l'habitant en tant que personne-ressource, inciter à participer à la diffusion et au partage de ces spécificités)
- Faire évoluer les comportements (écocitoyenneté, solidarité ville-campagne, éducation au DD)

⇨a/2 Enseignants/Animateurs

Profil / contexte : Enseignants

- Manque de formation de jeunes enseignants sur les spécificités locales :
Nombre de communes du territoire sont isolées et souvent difficiles d'accès. Quand l'école est encore ouverte, les classes contiennent la plupart du temps plusieurs niveaux, par manque d'élèves. Ces conditions font que les enseignants expérimentés et encore volontaires pour exercer dans ce contexte de vie rurale, préfèrent se rapprocher des bourgs et que les postes des zones reculées sont proposés aux enseignants débutants. Ces derniers n'ont pas la connaissance du contexte local et de ses potentialités pédagogiques et ont peu de temps pour l'acquérir avant d'être nommés, selon leurs souhaits, en zone périurbaine.

- Progression du nombre de projets d'Education au Développement durable dans les établissements scolaires

- Développement de l'équipement des écoles en outils informatiques et accès à Internet.

Profil / contexte : Animateurs

Le territoire du Parc en zone de moyenne montagne est riche en attraits pour de la découverte nature, environnement, patrimoine et de la pratique d'activités de pleine nature, d'un point de vue touristique ou éducatif. C'est aussi un terrain idéal (zone volcanique) pour l'enseignement universitaire de la géologie. Par ailleurs, une formation d'animateur environnement est dispensée par un partenaire présent sur une commune du Parc.

Ce contexte favorise l'installation, sur le territoire du Parc ou à proximité, de nombreux professionnels œuvrant dans le domaine de l'éducation auprès d'un public jeune ou adulte dans un cadre scolaire, de loisir éducatif ou touristique.

Au cours de la charte 2000-2010, le SMPNRVA a attribué la marque Parc à une vingtaine de ces professionnels dans le respect de 3 valeurs : lien au territoire, dimension humaine, environnement préservé et valorisé.

Objectifs spécifiques :
- Faire connaître ce qu'est un PNR, ses spécificités

- Promouvoir l'offre de prestations pédagogiques « marque Parc »
- Inciter à la découverte de secteurs peu fréquentés, avec un accompagnement professionnel

d/ Touristes et visiteurs

Sont concernés : les clientèles touristiques mais aussi les habitants du Parc, en visite sur leur propre territoire.

• PROFIL (CLIENTELE TOURISTIQUE)

La clientèle qui séjourne dans le Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne a sensiblement le même comportement que celle qui séjourne en Auvergne avec cependant quelques différences :

- 39-45 ans avec une clientèle plus jeune en hiver
- Plus familiale que sur le reste de l'Auvergne
- Revenus moyens à supérieurs
- Les attentes par rapport à la qualité et au respect de l'environnement sont plus grandes pour les clientèles hivernales que pour les clientèles estivales globalement satisfaites

L'origine géographique des clientèles

Les clientèles françaises en hébergement marchand dans le Parc des Volcans d'Auvergne sont très majoritairement issues des régions Ile-de-France, Bretagne et Rhône-Alpes. Les clientèles en séjours non marchands en Auvergne sont plutôt des clientèles de proximité issues de la région parisienne, de l'Auvergne et de Rhône-Alpes. La clientèle étrangère séjourne peu en Auvergne, elle est très majoritairement composée de néerlandais mais aussi de britanniques, belges et allemands. On note également une progression des clientèles du sud de l'Europe, d'Espagne notamment (Catalogne).

Le Parc est-il une destination touristique ?

Une enquête en ligne a permis de mesurer l'impact « Parc naturel régional » sur la clientèle ayant séjourné en Auvergne :

▪ Les Parcs naturels régionaux sont bien cités parmi les 4 premiers arguments de séduction de la destination Auvergne pour 20% des clientèles en séjours et plus fréquemment cités au 3è rang

▪ La clientèle en hébergement non marchand et celle qui séjourne en hiver sont moins sensibles à l'argument «Parc naturel régional»

▪ Pour les clientèles en hébergement marchand, un quart ont cité les Parcs naturels régionaux comme vecteur d'information, cités généralement au 2ème rang. Environ 6% d'entre elles déclarent avoir clairement choisi leur destination en Auvergne pour se rendre dans un PNR.

• ATTENTES

- informations sur le volcanisme, la faune, la flore
- informations sur la randonnée / découverte / « insolites »
- Offres d'accueil, d'hébergements durables

• CONTEXTE

- *La charte européenne du tourisme durable :*

En étroite collaboration avec l'IPAMAC, le Parc des Volcans d'Auvergne souhaite œuvrer en faveur du concept européen de tourisme durable et créer une offre identitaire de son territoire et de ses valeurs. Il s'agit :

- de mettre en place une démarche de qualification Tourisme durable,
- d'encourager les initiatives privées et publiques en matière d'offres touristiques, soutenir et valoriser les pratiques professionnelles en accord avec les valeurs du développement durable,
- d'accompagner les acteurs touristiques locaux pour qu'ils s'engagent dans une démarche d'excellence à la fois économique et environnementale par le biais de formations et d'outils,
- de contribuer à développer la qualité et à diversifier les offres touristiques en les axant sur la découverte des spécificités du territoire notamment au plan patrimonial (au sens large du terme).

- *La Marque Parc* a pour objectif affiché de :
  - Etre une marque d'excellence et emblématique liée au classement Parc naturel régional, et à la forte notoriété des Volcans d'Auvergne
  - Porter les valeurs du développement durable
  - Etre considérée comme une prestation recommandée par la structure parc (caution)

- Emerger d'une dynamique collective
- Etre une démarche innovante
- Se positionner davantage sur le sens de la démarche que sur le volume

- *IPAMAC*, réseau de 10 parcs naturels régionaux et nationaux du massif Central, a mis en place un site Internet destiné au public touristique : http://www.parcs-massif-central.com

• OBJECTIFS ET POSITIONNEMENT

En complémentarité des missions et stratégies des partenaires du SMPNRVA en matière de tourisme, il s'agit de proposer une approche informative et pédagogique et non marketing. L'information proposée sera sélective car centrée sur les particularités du territoire et sur une stratégie touristique durable (charte européenne du tourisme durable). Le visiteur pourra cependant accéder facilement aux sites Internet des partenaires, en premier lieu, celui du CRDTA.

> Faire connaître le territoire du PNRVA, ses patrimoines, ses hommes
> Révéler l'attractivité du territoire en affirmant son caractère singulier et unique

Le Parc doit participer à la production d'une **offre de qualité empreinte de durabilité**, qui profite à l'ensemble du territoire, en veillant à répartir le plus équitablement possible les efforts de production sur le territoire (pôles concentrés/ espaces de tourisme diffus), et aux entreprises voulant s'engager dans cette voie. Celle-ci doit s'appuyer sur les thèmes identitaires et prioritaires du Parc, à savoir :

- le volcanisme et la géologie,
- l'agriculture,
- le patrimoine et l'architecture,
- l'eau.

Cette production doit être porteuse de sens et véhiculer des messages d'avenir en lien avec les enjeux du développement durable (la préservation de la biodiversité, la gestion de l'eau, la santé et l'alimentation, etc.).

Cette offre doit s'adresser à tous les publics (en termes de contenus et d'aménagement), et en particulier aux handicapés, aux personnes à mobilité réduite (y compris les personnes âgées) et aux enfants (jeunes et adolescents).

> Inciter l'internaute à pratiquer un tourisme durable (information et sensibilisation)

- valoriser « l'offre Parc » : les gîtes Panda, les hébergements dotés de la marque Parc, du label rando accueil Parc, du label « hôtels au naturel » dans un premier temps (offre Parc en cours de construction dans le cadre de la charte européenne du tourisme durable) puis des prestataires engagés dans le volet 2 de la charte européenne du tourisme durable, donc dans une démarche de progrès.

- faire connaître le tourisme durable en présentant cette démarche et les différents labels proposés par le SMPNRVA et par ses partenaires, par exemple l'offre Nattitude du CRDTA. Le site, pour sa partie tourisme) serait ainsi une porte d'entrée concernant cette thématique.

- sensibiliser et faire évoluer les comportements en faisant passer des messages notamment sur les « bonnes pratiques » (information, participation).

> Créer un lien entre information et commercialisation

Si le SMPNRVA n'a pas vocation marchande, il s'agit de créer des liens vers le site Internet du CRTDA qui propose une commercialisation en ligne. Ainsi l'internaute qui souhaite obtenir une information plus large pourra y accéder facilement.

> Apporter un soin particulier à la qualité d'accueil sur le site pour donner envie de visiter le Parc
Ton, graphisme, arborescence : faciliter l'accès à l'information recherchée (vitrine touristique et pas seulement site institutionnel)

e/ Acteurs économiques

Profil / contexte :

Une vitalité économique disparate suivant les massifs -> 62% des actifs travaillent à l'extérieur du territoire. Cette situation est particulièrement forte sur le secteur de la Chaîne des Puys, qui a tendance à devenir une zone dortoir du grand Clermont-Ferrand. Les autres secteurs souffrent d'une faible proportion d'actifs.

Un tissu diversifié de petites entreprises -> une majorité de micro-entreprises, portées par l'agriculture, les services aux personnes, le commerce ou l'artisanat.

Une économie essentiellement agricole et touristique
-> des exploitants agricoles qui représentent 12% de la population active. une agriculture spécifique (qualité des productions récompensée par de nombreux labels, des estives maintenues, qui reprennent de la valeur) mais fragilisée (dépendante de la conjoncture extérieure), avec une valorisation économique insuffisante.
-> le tourisme occupe 12% des salariés soit 4 fois plus qu'au niveau régional.

Objectifs :
- faire connaître / impliquer / s'approprier
- guider les entrepreneurs dans le montage de projets valorisant les ressources, les paysages et les diversités locales
- accompagner et valoriser l'économie territoriale en particulier les réseaux Parc (ex : marque Parc, CETD)

Attentes :
- promotion des structures et offres (réseau Parc)
- infos sur les offres et activités économiques du territoire

f/ Elus, partenaires techniques et institutionnels, associations

Objectifs :
- Faire connaître / impliquer
- Renforcer la cohésion territoriale

Attentes :
(A préciser lors de la phase de conception du site avec le CIT)
- Suivi des actions du SMPNRVA
- Informations pratiques, échanges d'expériences (communes, comcom)

3.4 Contenus et fonctionnalités

3.4.1 Contenus et Arborescence

Elaborée par le prestataire, en collaboration avec les acteurs du projet, la future arborescence devra couvrir l'ensemble des thèmes et sujets recensés ci-dessous (sous réserve de modifications). Cette arborescence devra répondre aux objectifs énoncés et aux contraintes d'ergonomie et de navigation propres au web.

Portrait du territoire (+GB (=version en anglais) + occitan de manière synthétique)	Le volcanisme comme signe distinctif, comme fil conducteur	
	Cartes de situation (image)	
	5 régions naturelles	
	Communes et groupements de communes	présentation synthétique de chaque commune et groupement de communes et liens vers les sites des groupements et de communes.
	Patrimoines naturels, paysager, culturels (activités et produits, bâti, immatériel…) → comprenant les 4 Réserves naturelles nationales du Parc	- à mettre en relation avec le projet de territoire (« ce que dit la charte »)
Le projet de territoire (charte 2012-2024) (+GB) *Informations à extraire de la charte 2012-2024*	le projet en bref	cf. document synthétique créé pour l'avant-projet de charte
	l'élaboration (concertation, études préalables…)	
	les signataires	
	10 enjeux prioritaires : dynamiques locales, paysages, biodiversité, eau, énergies, gouvernances territoriales, agriculture, tourisme, forêt, pierre	description, points forts, faibles, volontés exprimées
	Le projet en 3 axes : orientations, mesures, engagements, mise en œuvre	
La gestion du projet (+GB)	Qu'est-ce qu'un PNR ? le réseau des 46 PNR	
	Le Syndicat mixte du PNRVA	- Rôle - collectivités locales adhérentes (Région, départements, 152 communes, groupements de communes) - composition du comité syndical, du bureau, fonctionnement - sièges du Parc (63 et 15) - exemplarité énergétique (dont écocommunication) - publication des délibérations
	L'équipe du Parc	Organigramme synthétique avec photos, fiches contact par chargé de mission

Habitants (+ éléments ponctuels en occitan)	Agir en écocitoyen / vivre dans un PNR	- énergies, déchets - écoconstruction, réhabilitation (aides/liens) - eau et milieux aquatiques - culturel - produits locaux : produits marqués, lien vers le site « marché citoyen », liens vers les producteurs/prestataires marqués - prestations marquées - fréquentation des milieux naturels (conciliation des usages) - pratique d'activités de pleine nature (conseils, liste de manifestations avec partenariat Parc…) + liens avec les ressources documentaires consacrées à ces sujets (téléchargement) et une sélection de produits proposés à la boutique. + liens vers des ressources existantes sur d'autres sites.
	Accès aux infos « Visiteurs », « actifs », « projet du territoire »…	
	Actus SMPNRVA et territoire touchant aux thèmes ci-dessus	
	Newsletter dédiée	Avec liens vers de nouveaux articles publiés sur le site Internet (outil de fidélisation des internautes)
	[Événementiels / exemple : concours et votes en ligne]	
Visiteurs/touristes (+GB) • *Le contenu de l'espace « Touristes/visiteurs » découlera du travail réalisé fin 2010 à l'occasion de la refonte de la documentation touristique*	Entrée territorialisée, par région naturelle	- description générale de cette région - des témoignages d'habitants (au sens large) sur ses ancrages patrimoniaux - les prestataires dotés de la marque Parc (produits, relais, gîtes, prestations pédagogiques) -> cf. infos ci-dessous - une fiche randonnée « hors des sentiers battus » avec référence au topoguide Chamina

pour la saison 2011. Les informations ci-après sont indicatives. **Interfaçage de flux XML** *Un interfaçage du système d'informations touristiques du CRDTA (marque blanche) sera réalisé afin de faire remonter des données sur une sélection de prestataires (hébergement, restauration, produits..) et d'événements -> 5 à 10 objets environ.* *Le CRDTA dispose d'une BDD d'information et d'une BDD de commercialisation reliées.* *Pour assurer un temps de réponse correct pour l'internaute, une BDD tampon sera générée.*	La marque Parc *Les informations relatives à la marque Parc devront être facilement consultables, par tous les publics, avec une présence directe en page d'accueil.*	- présentation de la démarche Marque Parc - producteur ou prestataire : nom, coordonnées, horaires, accès, lien vers site, leur spécialité (pour les relais), photos, témoignage écrit, actu du prod. ou prest. (pour les prestations éducatives marquées, reprendre la BDD existante qui comprend des champs supplémentaires) - un texte de présentation par prestation - un texte de présentation par produit + recettes pour les pâtisseries - vidéos : reportage télémillevaches, extrait du film présenté à la Maison du Parc (+ prévoir production de reportages courts complémentaires en 2012) - actus du réseau marque Parc (ex : animation/événement proposé par le réseau ou par l'un des prestataires) + géolocalisation
	Maisons du Parc – Montlosier/Murat Maisons des Réserves Naturelles	Exposition permanente, expos temporaires, salle de conférences, salle hors-sac, ateliers pédagogiques, sentier Montlosier, Musette-nature…
	Cartographie dynamique	Géolocalisation de l'offre touristique « parc » : - itinérance douce : GR, pistes équestres, itinéraires cyclo, chemin de Saint-Jacques de Compostelle (+ sentiers de découverte des patrimoines du Parc, proposés par communauté de communes et mis en avant par le Parc – en 2012) - prestataires/producteurs marqués, prestataires CETD… - réseau routier - principaux sommets et altitudes - lacs (préciser si baignade autorisée) - découpage en 5 régions naturelles - périmètres des 4 réserves naturelles nationales etc. Pour chaque point, bulle avec nom, situation, coordonnées + clic vers une fiche détaillée (cf. site Internet du PNR du Pilat).

	Agenda des événements du territoire	Sélection de manifestations culturelles, sportives, gastronomiques, etc., en cohérence avec le projet du PNRVA. (Cette base de données est à créer de toute pièce ou à extraire de la BDD du CRDTA en marque blanche).
	Qu'est-ce que le tourisme durable ?	La démarche tourisme durable, les différentes démarches et labels présents sur le territoire du Parc, liens vers les partenaires qui proposent ces offres labellisées.
	Lien vers boutique et goodies	
	Météo Webcams (liens vers webcams existantes sur le territoire)	
Acteurs économiques **(actifs/entrepreneurs/porteurs de projets)**	L'offre (+GB)	- Publication des offres d'accueil de l'ARDTA (dont offres d'accueil labellisées PNRVA) => Traitement quotidien automatisé d'un fichier CSV importé d'un espace FTP créé par l'ARDTA pour le SMPNRVA. - Liens vers les structures travaillant sur l'accueil, l'activité économique
	L'accompagnement (+GB)	- Démarche accueil - groupes de travail thématiques (ex : énergies)
	L'aide (+GB)	Leader 4
	Infos spécifiques agriculteurs	
	Infos spécifiques prestataires touristiques / marqués	- Démarche tourisme durable - Démarche Marque Parc - Accès à l'extranet pour les prestataires marqués et les prestataires CETD (cf. 3.4.2)
	Infos acteurs Forêt/Pierre	
	La marque Parc	Information destinée aux professionnels qui souhaiteraient intégrer le réseau : présentation synthétique, stratégie, cahier des charges, évaluation
	Actus spécifiques	formations, visites de terrain, événements…

	Lettre électronique dédiée (actualité de la vie économique du territoire (notamment sur les démarches innovantes) et des actions du SMPNRVA, calendrier des réunions, formations, événementiels)	Liens vers de nouveaux articles parus sur le site.
Elus, acteurs institutionnels, techniques, associations	Le projet du territoire	tout savoir sur la charte, suivre sa mise en œuvre
	Informations par thème : énergies, eau, agriculture, urbanisme, conciliation des usages (dont cadre réglementaire)…	- planning des conférences/formations/rencontres/visites - fiches/documents pratiques (dont restitution des conférences) - dispositifs d'accompagnement (atelier rural d'urbanisme, conseillers en énergies partagées…) - groupes de travail (ex : hydroélectricité) - contacts équipe SMPNRVA + contacts élus du comité syndical, délégués
	La marque Parc	Présentation synthétique, stratégie, cahier des charges, évaluation
	Actus spécifiques	Formations, rencontres, visites de terrains… (urbanisme, énergies, eau…)
	Lettre électronique dédiée	Liens vers de nouveaux articles parus sur le site.
	Extranet	voir rubrique extranet
Enseignants/Animateurs *(en distinguant territoire et hors territoire)*	*Pour les enseignants du territoire :*	
	Projets pédagogiques proposés par le SMPNRVA	Dont info sur le volcanisme
	Prêt d'outils pédagogiques	
	Diffusion gratuite de docs pédagogiques (ex : Nature et enfants)	
	Maison du Parc - Montlosier	Infos sur les ateliers pédagogiques
	Pour tous :	
	Dossiers pédagogiques	Fichiers PDF à développer à partir des dossiers pédagogiques existants (actuellement manuscrits pour la plupart)
	A voir sur le territoire	Lieux de visite et prestations pédagogiques marquées : accès à une BDD avec outil de recherche (cf. site Internet actuel)
	Guide de l'enseignant/animateurs : préconisations pour la fréquentation des sites	

Espace enfant *Destiné aux enfants du territoire et hors territoire, dans un cadre scolaire ou familial.* *Espace ludopédagogique conçu en cohérence et en complémentarité avec la stratégie « pédagogie » et les actions et outils développés (existants ou à venir)*	conception d'animations et jeux* sur la base d'outils pédagogiques existants (pour mise en ligne en 2012). <u>Ciblés pour cycle 3 et collège.</u> * type jeux proposés par bayardKids + fiches-jeux, fiches-expériences à réaliser (ext. ou maison) + maquettes à imprimer et monter soi-même + concours de dessin/photos/projets d'école	- paysage : Nature et enfants, grilles de loto, maquette, dossier pédagogique - habitat rural : Nature et enfants, dossier pédagogique - eau : Nature et enfants, dossier pédagogique - volcanisme : Nature et enfants, dossier pédagogique, fiches connaissances, fiches-terrain
	Phases suivantes : en cohérence avec la mise en œuvre de la charte, traitement de 3 thématiques sur 12 ans, avec projets novateurs : occupation de l'espace/paysages, énergies, patrimoine culturel (matériel et immatériel),	possibilité de traitement transversal de ces thèmes (ex : pierre liée au thème volcanisme).
	Musette nature	Transposition de l'actuel site internet musette-nature.com sur le nouveau site, en conservant un accès direct par ce nom de domaine.
	A voir sur le territoire (en visite individuelle ou en groupe)	dont lieux dotés de la marque Parc : Vulcania, Mystères de Farges, maison de la Pinatelle, la chèvrerie des Mont-Dore à terme : offre touristique pour un public familial (CETD)
	Actus enfants	ex : animations Montlosier, animations explosives et SMPNRVA, actions menées dans les écoles, accueil de loisirs organisés par les comcom…, opérations nationales en lien avec le DD (semaine du goût, de la nature, journées du patrimoine…)
	Projets des écoles	valorisation des projets menés par les classes avec le SMPNRVA
	Comité des enfants	
	Sélection d'ouvrages/produits disponibles à la boutique	
	Documents à télécharger	
Etudiant/universitaire naturaliste	Présentation des sites d'intérêt / projets, gestion	
	Carte volcanologique simplifiée	
	Boutique	Sélection de documents scientifiques
	Documentation à télécharger	cahier des charges de la Marque Parc
Outils transversaux	Extranet	
	Cartographie dynamique	

Présentation détaillée en 3.4.2	Photothèque	
	Boutique	
	Goodies	
	Ressources documentaires (téléchargement)	Accès direct et centralisé à l'ensemble de la documentation disponible sur le site (fichiers PDF). Classement par différentes entrées (date, thème, titre…)
	Espace presse	Communiqués et dossiers de presse + fichiers photos HD en accès réservé.
Administratif	Marchés publics	Exemple du site Internet du PNR du Livradois-Forez
	Stages et emplois	Possibilité d'export automatisé des nouveaux stages et emplois pour envoi à IPAMAC (pour publication sur leur site)

3.4.2 Fonctionnalités transversales

a/ Extranet

Les réunions menées en interne ont permis de sélectionner les publics :
- qui sont disposés à utiliser cet outil (équipement, habitude des TIC…),
- pour lesquels un extranet représente une plus-value en termes d'animation de réseaux, de gestion de projets,
- en considérant que l'animation de l'extranet nécessite un investissement des chargés de mission concernés.

Les publics identifiés sont :
- Les prestataires du réseau Marque Parc
- les prestataires touristiques engagés dans la Charte Européenne du Tourisme Durable (CETD)
- les partenaires institutionnels du tourisme (CRDTA, ADDT, ALT, OT…)
- les collectivités adhérentes du PNRVA
- les agents du Parc

Contenus et profils :

Contenus	accessibles à
<u>Kit de communication commun : comment communiquer sur le Parc ?</u> - textes de présentation du PNRVA : portrait et projet (versions institutionnelle et touristique, courte/complète) - photothèque : sélection de photos libres de droits - conditions d'utilisation du logo du Parc et formulaire de demande - conditions pour les échanges de liens et formulaire de demande + Explication sur la démarche de qualification tourisme durable + Explication sur la Marque Parc	tous publics
- fichiers logo Marque Parc + mode d'utilisation - ressources documentaires PNRVA dont fiches pratiques (ex : écogestes, circuits courts…) - calendrier actus SMPNRVA (formations…) + Éventuellement, à moyen terme, en fonction de la maturité du réseau : - CR, ordres du jour des réunions du réseau + possibilité de commenter - contribution à la partie publique du site - fiche par prestataire (apprendre à se connaître) - forum ou liste de diffusion	prestataires du réseau Marque Parc
- fichiers logo CETD + mode d'utilisation - ressources documentaires PNRVA dont fiches pratiques (ex : écogestes, circuits courts…) - calendrier actus SMPNRVA (formations…)	prestataires touristiques CETD
- guide pratique (cf. classeur) : en quoi le SMPNRVA peut aider les collectivités ? - énergies : suivi des consommations des collectivités accompagnées par un conseiller énergies, cartes d'identité énergétiques - trame verte et bleue : cartes et à moyen terme, en fonction de l'animation mise en œuvre : - Suivi de la mise en œuvre de la charte - Suivi des commissions - Echanges d'expériences - Outils de gestion logistique (organisation de réunions) - Informations réservées sur le cadre réglementaire	collectivités adhérentes du PNRVA
- ressources documentaires « basiques » : éditions, CR réunions…	Agents PNRVA qui n'ont pas accès au serveur, ou en télétravail

Cette base pourra évoluer en fonction des préconisations du prestataire choisi, dans le cadre des réunions préparatoires de conception. Par la suite, cet extranet devra pouvoir s'étoffer facilement, en autonomie (ajout de profils, de contenus et fonctionnalités).

b/ Cartographie dynamique

Cette cartographie dynamique devra permettre d'afficher les informations suivantes (liste indicative) :

Informations générales

- Fond type googlemaps : Relief, réseau routier, communes, réseau hydrographique, etc.

- Calques superposables : périmètre du Parc, périmètre des 5 régions naturelles, périmètres de communautés de communes, des pays, périmètre des réserves naturelles, zones Natura 2000, estives, etc.

Informations touristiques

- Producteurs et prestataires de la marque Parc, gîtes Panda (hébergement), manifestations/événements, établissements partenaires (lieux de visite), Maisons du Parc et des Réserves naturelles, etc.

- GR, pistes équestres, itinéraires cyclo, chemin de Saint-Jacques de Compostelle (+ sentiers de découverte des patrimoines du Parc, proposés par communauté de communes et mis en avant par le Parc – en 2012)

- Principaux sommets et altitudes, lacs (préciser si baignade autorisée), etc.…

L'ensemble de ces informations seront extraites du SIG du SMPNRVA.

Un affichage dynamique comportera les fonctionnalités suivantes :

- Un sélecteur permet de choisir les familles d'éléments (thèmes) à afficher
- L'intitulé et le résumé du point (ou de la zone) sélectionné sont affichés au survol
- Chaque point est associé à sa fiche contenu complète qui s'ouvre en Pop-up
- Le module de cartographie doit gérer également la superposition de points (lisibilité des étiquettes de points différents sur un même emplacement)

Les candidats proposeront une application susceptible de répondre à ces critères, et pourront présenter toute option permettant de valoriser au mieux le contenu du site Internet du Parc. Les procédures de mise à jour des cartes seront par ailleurs à préciser.

A noter : Lors des réunions préparatoires, la mise en place d'un websig a été étudiée et reportée à moyen terme. En effet, si un tel outil répond à la nécessaire diffusion des données SIG collectées par le Syndicat mixte du Parc auprès des acteurs du territoire, il implique une étude préalable et un budget spécifiques.

c/ Photothèque

La photothèque comprendra deux niveaux d'accès :

- pour le grand public, un accès libre à une sélection de photos en basse définition, avec possibilité de les visionner en diaporama, de les adresser sous forme de carte postale.
Volume envisagé : 5 photos par région naturelle + photos thématiques = une 50aine photos

- pour un public restreint, un accès via l'extranet, à des photos haute définition, libres de droit, après demande en ligne. Seraient concernés : les prestataires du réseau Marque Parc, les prestataires touristiques engagés dans le volet 2 de la Charte européenne du tourisme durable, les partenaires institutionnels touristiques, la presse.
Volume envisagé : une 50aine de photos

d/ Boutique

Elle proposera environ 50 produits (volume évolutif ; livres, cartes IGN, cartes postales, affiches, stylos…) organisés en rubriques (textile, accessoires, livres, guides).

Pour des raisons de gestion de stock et de gestion financière publique, cette boutique ne comportera pas de module de paiement en ligne mais offrira les fonctionnalités suivantes :
- fiche descriptive par produit,

- tri par champs (nom du produit, prix, derniers produits…)
- constitution d'un panier,
- génération automatique d'un bon de commande avec total à régler.

e/ Aide à la navigation

- **Moteur de recherche**

Le moteur de recherche devra être présent en permanence sur le site quel que soit le niveau de navigation. Il pourra disposer des fonctionnalités du type de celles décrites ci-dessous. Afin de réduire les coûts, l'intégration d'une **solution google sera privilégiée.**

- recherche full texte sur toutes les informations de la base. Lors de la visualisation, les résultats de la recherche sont regroupés par type d'information. Le socle technique devra fournir un moteur de recherche en texte plein permettant des recherches sur le site dans les pages HTML, les documents words, pdf, excel... et proposant un classement par ordre de pertinence.
- intégration de plusieurs méthodes d'interrogation telles que : reconnaître les termes ou expression de « premier niveau » pour orienter risquant de donner lieu à un nombre de réponses excessif, et de les orienter vers le sommaire thématique avant de fournir l'ensemble des réponses et catégoriser / trier l'affichage des réponses pour améliorer la lisibilité des résultats.
- intégration de méthodes pour étendre ou restreindre le périmètre d'une recherche par une « recherche avancée ». En complément, une fonction « avez-vous trouvé » permettra le cas échéant de préciser la nature des échecs dans la recherche afin d'effectuer un traitement manuel ou d'améliorer le moteur de recherche.

- **Plan du site** : Le socle technique doit permettre de générer dynamiquement un "plan du site" en se basant sur les informations d'arborescence contenues dans le système de gestion des contenus.

- Navigation via un **fil d'ariane** (exemple : http://www.parcduluberon.fr)

f/ Aide à la lecture

Afin de faciliter la consultation du site par tous les publics, des « outils de page » seront proposés tels que :
- réduire ou agrandir la taille de caractère
- générer une page facilement imprimable et/ou enregistrer l'article au format PDF

3.4.3 Graphisme

L'ambiance et l'univers graphique reposeront sur l'identité visuelle et la charte graphique, objet du lot 1 du présent marché.

3.4.4 Rédactionnel, photos, vidéos

Les textes seront fournis par le SMPNRVA sous fichiers word, les photos sous format jpeg pour la plupart. Les vidéos seront hébergées sur une plateforme de type dailymotion. Le prestataire s'assurera de la possibilité d'insérer les liens nécessaires à l'intégration de ces vidéos hébergées sur la plateforme, sans nuire à la sécurité du site.

3.4.5 Versions étrangères

Le site proposera une version **anglaise** de toutes les informations :
- qui concernent les touristes et les porteurs de projets,
- relatives au portrait du territoire

de manière synthétique, des informations :
- relatives au projet du territoire
- relatives à la gestion du projet (SMPNRVA)

De manière plus réduite, la langue **occitane** sera par ailleurs présente :
- comme élément d'accroche sur la page d'accueil
- en traduction synthétique du portrait de territoire
- de manière ponctuelle (titres, messages-clés), pour les informations spécifiques aux habitants et aux touristes.

Les versions étrangères seront fournies par le SMPNRVA.

3.4.6 Outil de gestion des contenus

Au vu des expériences menées dans d'autres PNR, une **administration collective dynamique** du site est souhaitée, via un outil de gestion de contenus (CMS).

Il doit correspondre, peu ou prou, au processus habituel de production des supports de communication au sein du SMPNRVA :
- élaboration de contenus par **les chargés de mission**/*contributeurs* (textes, photos, vidéos, liens hypertexte…)
- soumission au **service communication**/*super administrateur* qui opère des modifications et les commente éventuellement, transmets une version définitive au contributeur et à la direction puis met en ligne (ou renvoie la proposition au contributeur si elle n'est pas « exploitable »).

Le service communication, en tant que super administrateur, a droit sur toutes les rubriques, et peut créer des comptes.
Les contributeurs ont la main sur une sélection de rubriques, à déterminer sur la base de l'arborescence construite avec le prestataire.
La direction peut opérer des modifications de texte et commenter ses modifications.

Pour les ajouts d'images, un redimensionnement automatique par le serveur sera privilégié. Un affichage en versions vignette et grand format (effet light box) sera envisagé (cf. site Internet du PNR du Pilat : http://www.parc-naturel-pilat.fr). Certaines photos pourront également être éditées en format moyen, au sein du texte. Un ou plusieurs champs permettent d'ajouter un titre ainsi que le nom du propriétaire de la photo.

<u>Les candidats pourront proposer toute autre option susceptible de répondre à ces critères ou d'améliorer la gestion pérenne du site.</u>

3.5 Contraintes et spécifications techniques

3.5.1 Accessibilité

<u>Le site du PNRVA doit respecter les normes françaises en matière d'accessibilité, en visant au minimum le niveau bronze.</u>

L'accessibilité des services publics aux personnes handicapées est une nécessité aux termes de la loi n°2005-102 de février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
L'article 47 de la loi précise que « les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées ».
Le Référentiel Général pour l'Accessibilité des Administrations (RGAA), établi par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME), fixe les modalités techniques de mise en œuvre de cette accessibilité pour ce qui concerne le canal web.

3.5.2 Comptabilité des navigateurs et respect des standards du web

<u>L'offre de contenus et services du site doit être compatible avec la plupart des navigateurs web actuels (Mac et PC),</u> notamment avec Internet Explorer, Firefox (version 3 et supérieures), Safari et Chrome. Le prestataire doit effectuer des tests de vérification avant la mise en production du site et s'engage à corriger les éventuelles incompatibilités constatées en prenant les mesures nécessaires pour assurer un affichage optimal dans ces différents environnements.

<u>L'offre de contenus et services du site doit respecter les standards établis par le World Wide Web Consortium (W3C)</u> afin d'assurer une compatibilité optimale avec les futurs outils de navigation. Au minimum, les pages doivent respecter les spécifications (X)HTML 1.0 et les feuilles de style doivent être conformes à la norme CSS niveau 2. Le prestataire doit effectuer des tests de validation avant la mise en production du site.

3.5.3 Logiciels libres et composants à code ouvert

> *Préférence pour une solution technique reposant sur des composants à code ouvert et sous licence de logiciel libre*

Dans un objectif de réduction des coûts et pour garantir la pérennité et l'évolutivité de la solution technique proposée, cette dernière doit, de préférence, reposer sur l'intégration de composants logiciels existants, éprouvés, documentés (en français) et développés en code ouvert par une communauté active de développeurs. Pour répondre à l'ensemble de ses besoins, le PNRVA estime en effet préférable de s'orienter vers la mise en place d'un système de gestion de contenu disponible sous licence de logiciel libre (CMS open source), éventuellement complété d'autres composants eux-mêmes open source.
Autant que possible et prioritairement, la couverture des besoins fonctionnels exprimés ci-après doit pouvoir se faire par le paramétrage des modules natifs du CMS proposé. Si le prestataire propose des développements spécifiques, ces derniers doivent être intégrés au CMS sous la forme de « plugins » compatibles et respectueux de l'intégrité du « noyau logiciel » pour ne pas remettre en cause le passage à des versions ultérieures. Pour tous les éventuels développements spécifiques (création de nouveaux modules ou adaptation de modules existants), le prestataire s'engage à céder au PNRVA la propriété des droits d'exploitation.

> *Solution technique dite « propriétaire » également recevable*

Malgré cette préférence affirmée, l'offre d'un prestataire reposant sur une solution technique dite « propriétaire » sera entièrement et également recevable, mais elle devra alors argumenter ses avantages comparatifs, préciser les circonstances et modalités d'accès au code source de l'ensemble de ses composants, et indiquer les conditions permettant la cession de la propriété des droits d'exploitation au PNRVA.

3.5.4 Contraintes liées au référencement naturel par les moteurs

Les pages du site doivent être adaptées (structure, contenus, liens) pour un référencement naturel optimisé par les moteurs de recherche. Le prestataire doit proposer une solution qui permette de renseigner automatiquement les métabalises (titre, description, mots-clés), de nommer correctement d'autres éléments (url, répertoires, liens, médias), et s'engager à prendre toutes les mesures techniques de base (sitemap.xml, compte google sitemap, etc.) de manière à garantir une sensibilité maximale à l'indexation automatique par les principaux moteurs de recherche.
De plus le prestataire devra prévoir la redirection permanente des pages de l'ancien site (maximum100) vers les pages correspondantes du nouveau site Internet.

3.5.5 Performance d'affichage, résolution d'écran

En dehors des contraintes inhérentes au débit internet des postes des utilisateurs, la vitesse d'affichage des pages doit pouvoir être optimisée (limitation du poids, mise en mémoire cache des pages dynamiques pour un chargement plus rapide, respect des standards). Le temps d'affichage devra être correct pour des liaisons bas débit.
Le format d'affichage par défaut doit être de 1024x768, mais les pages du site doivent pouvoir s'afficher sans contrainte et en exploitant pleinement les résolutions jusqu'à 1280x800.
Elles doivent également pouvoir s'afficher sur un téléphone portable.

3.5.6 Propriété et portabilité des contenus

Le PNRVA est dépositaire de l'intégralité de la propriété des droits d'auteur sur tout support, présent ou à venir, de l'ensemble des contenus rendus disponibles sur le site.
La totalité des éléments graphiques (images, gabarits, feuilles de style) constitutifs de l'habillage du site, de même que tout autre contenu créé, modifié et publié par le prestataire, dans le cadre du présent marché, devront respecter cette règle, y compris lorsqu'il s'agit d'un contenu original ou adapté issu d'un tiers. Les fichiers sources finaux ayant été utilisés seront mis à disposition du PNRVA sur support numérique de manière à lui garantir le plein exercice de ses droits de propriété.

3.5.7 Encadrement juridique de la réutilisation des contenus (EN OPTION)

Le PNRVA souhaite pouvoir appliquer un contrat de type « Creative Commons » ou « Information Publique » à l'ensemble des contenus pour lesquels il est dépositaire des droits de propriété afin d'autoriser mais d'encadrer, a priori et selon ses propres conditions, la réutilisation par des tiers.
Sauf mention contraire et par défaut, la réutilisation des contenus du site sera soumise à un contrat de type : « Paternité – Pas d'utilisation commerciale – Partage des conditions initiales à l'identique »
Pour toute information complémentaire :
http://fr.creativecommons.org et http://www.rip.justice.fr/licence-type

3.5.8 Respect des obligations légales d'information et de déclaration

Afin de respecter les obligations légales en matière d'information et de déclaration requises pour tout site web, le SMPNRVA procèdera lui-même aux déclarations éventuelles auprès de la CNIL.
Les mentions obligatoires relatives à d'identification de la personne morale, éditeur du site, et du directeur de publication doivent être intégrées, de même que les informations concernant le traitement de données personnelles.
Les formulaires de collecte de données, l'introduction de cookie sur le poste client, doivent, par l'insertion des mentions requises, permettre de tenir informées les personnes concernées afin qu'elles puissent exercer pleinement leurs droits.
Pour toute information complémentaire : http://www.cnil.fr
Pour les modèles de mentions à insérer : http://www.cnil.fr/vos-responsabilites/informations-legales/

3.6 Le mandat / les prestations attendues

3.6.1 Le profil du prestataire

Le PNRVA attend du prestataire retenu :
- une haute qualité de travail et de rendu, tant sur le plan technique que graphique,
- une grande réactivité pour adapter de nouveaux modules, au besoin, au site internet ou encore pour mettre en place et exploiter des bases de données supplémentaires,
- qu'il soit force de proposition en tenant compte en permanence des orientations stratégiques que le Parc entend donner à son site,
- une grande réactivité durant la réalisation du projet mais également durant les premiers mois qui constitueront une sorte de calibrage,
- l'assurance d'une continuité dans la gestion du projet, avec un chef de projet unique tout au long de la prestation, en mesure de suivre l'intégralité des travaux et des échanges,
- qu'il ajoute à son devis initial des coûts annuels de maintenance, qu'il juge éventuellement nécessaires, afin de répondre aux attentes et aux nouveaux projets développés par l'équipe du Parc.

3.6.2 Le périmètre d'intervention du prestataire

a/ Méthodologie, planning, gestion de projet

Le prestataire proposera une méthodologie et un planning phasé de développement et de mise en ligne du site Internet, précisant l'implication de la maîtrise d'ouvrage. **Un chef de projet unique** assurera une gestion de projet rigoureuse et partagée avec le maître d'ouvrage.

b/ Positionnement, conception, architecture

Le Syndicat mixte du Parc a mené **une première et importante phase de réflexion interne et partenariale** permettant de définir le contexte, les cibles, les objectifs, et de proposer un positionnement, des contenus et fonctionnalités en adéquation avec ces derniers.

Le prestataire devra s'attacher à **poursuivre cette phase préalable à la production du site**, en :

- apportant un **retour sur le positionnement proposé**

- **complétant et organisant les contenus et fonctionnalités dans le cadre d'une arborescence** répondant aux objectifs énoncés et aux contraintes d'ergonomie et de navigation propres au Web (informations et fonctionnalités (cf. 3.4) qui répondent aux attentes des publics ciblés, organisées en fonction des utilisateurs et de manière conviviale - user friendly-)

- assurant la **conception de « l'espace jeune-enfant » incluant la création de jeux et d'animations ludopédagogiques**, en collaboration étroite avec la cellule pédagogie du SMPNRVA. Pour ce faire, s'il ne dispose pas de cette ressource en interne, le prestataire se dotera et justifiera des compétences spécifiques à ce domaine.

Le prestataire veillera lors de cette étape à l'impérative **faisabilité** de ses propositions, au regard des moyens internes et des spécificités et contexte du territoire.

c/ Conception graphique et ergonomie

La conception graphique du site Internet (y compris l'espace enfant-jeune) sera réalisée par le prestataire **sur la base de la nouvelle identité visuelle du PNRVA** (cf. lot n°1). Le prestataire en charge du site Internet prévoira à cet effet un temps de travail commun avec le prestataire (au moins 3 demi-journées), auteur de la nouvelle identité visuelle.

Il prendra soin d'adapter cette identité visuelle, en respectera l'esprit tout en tenant compte des contraintes propres au web. Il portera une attention toute particulière à l'ergonomie du site, à la fois simple et conviviale.

d/ Rédactionnel / saisie des contenus (EN OPTION)

- Si l'essentiel des textes sera rédigé par l'équipe du SMPNRVA, le prestataire proposera, en option, la **rédaction d'éléments-clés du site** : titres et accroches présents en page d'accueil et dans les principales rubriques.

Egalement en option :
- La **saisie du socle initial des contenus**
- Une **formation** des 2 chargés de communication aux techniques d'**écriture pour le web** (1/2 journée).

e/ Développement (site et cms)

Interfaçage de flux XML : en lien avec la BDD du CRDTA (format Tourinfrance), le prestataire réalisera l'interfaçage de flux XML.

Publication des offres d'accueil de l'ARDTA (dont offres d'accueil labellisées PNRVA) => En relation avec l'ARDTA, mise en place du traitement quotidien automatisé d'un fichier CSV importé d'un espace FTP créé par l'ARDTA pour le SMPNRVA.

Le prestataire réalisera une **maquette fonctionnelle** accessible depuis Internet et permettant de vérifier que le site est conforme aux objectifs, et de valider la navigation. Il prévoira également une **phase de test** auprès d'un panel d'utilisateurs finaux.

Le prestataire précisera le dispositif mis en œuvre pour assurer la **sécurité du site**.

Un **procès verbal de vérification de service régulier** validera le bon fonctionnement du site sur son environnement de production (et après intégration d'un socle initial de contenu) après contrôle des différentes fonctionnalités du site, du respect des normes de développement et d'accessibilité, et le transfert des compétences et des livrables du SMPNRVA. L'émission de ce procès verbal marque le départ de la prestation de maintenance au titre de la garantie (décrite ci-dessous).

f/ Hébergement

Le SMPNRVA dispose actuellement d'un hébergement sur un serveur mutualisé et de comptes emails. Le prestataire retenu indiquera la configuration nécessaire au nouveau site Internet, en vérifiant si l'hébergement existant peut convenir.

Le prestataire assurera **l'installation du site Internet sur le serveur mutualisé ou sur le nouvel environnement.** Le contrat avec l'hébergeur sera passé en direct par le SMPNRVA.

g/ Formation (AVEC OPTION)

Le prestataire lauréat de la consultation devra assurer à la Maison du Parc, à Montlosier, la formation des 2 chargés de communication à l'utilisation de l'interface d'administration du site (CMS et autres outils développés pour les besoins du site), dans une optique visant le transfert de compétence.
Il s'engage également à mettre à disposition des personnels du SMPNRVA tout manuel d'utilisation, de description et de fonctionnement de l'outil.
OPTION : formation d'une quinzaine d'utilisateurs

h/ Maintenance (AVEC OPTION)

- ***Maintenance corrective au titre de la garantie***

Après l'émission du procès verbal de service régulier, le prestataire lauréat de la consultation devra assurer la **maintenance corrective** du site Internet pour une **durée de 6 mois minimum**, **au titre de la garantie**. Il s'engage à résoudre les problèmes majeurs et bugs de fonctionnement techniques dans un délai très court.

• ***Maintenance corrective et évolutive, au terme de la garantie (EN OPTION)***

En vue d'assurer une **maintenance corrective et évolutive au terme de la garantie**, le prestataire proposera un **devis** sur une durée d'**un an**, au stade de la consultation.

Pour ces 2 étapes, les modalités d'intervention et les moyens mis en œuvre seront précisément communiqués au stade de la consultation.

i/ Référencement naturel

cf. 3.3.4 / Le prestataire communiquera, au stade la consultation, la démarche et les moyens mis en œuvre pour assurer un référencement naturel performant du site Internet.

j/ Evaluation / statistiques de fréquentation

Le prestataire procédera à l'intégration de l'outil google analytics, en programmant l'envoi régulier d'un rapport (hebdomadaire ou mensuel).

3.6.3 Acteurs et organisation de la maîtrise d'ouvrage

La refonte du site Internet est gérée par 3 instances et un chef de projet :

- Groupe de travail interne

Composition : un représentant pour chaque thématique (pédagogie, culture, Réserves naturelles, paysage-urbanisme, espaces naturels/biodiversité, transversalité, leader, énergies, SIG, boutique-accueil, gardes-nature, moyens généraux, tourisme, développement rural durable, communication). Chaque représentant est tenu de rendre compte des avancées du groupe à ses collègues de pôle.

Rôle : participation à la construction du cahier des charges, à la conception, production, évaluation, animation du site Internet.

- Comité consultatif

Composition : partenaires principaux du SMPNRVA
CRDTA, ARDTA (services communication ou TIC)
Conseil régional (service communication)
ADDT, Cantal tourisme, IPAMAC
Chambres d'agriculture (63 et 15)
CG63 (communication, TIC)
CG15 (communication, TIC)
Communautés de communes du territoire (direction, communication ou TIC)
Clermont communauté - Ville de Clermont-Ferrand (service communication)
CIT du Parc

Rôle :
- participation à la construction du cahier des charges et au projet de site.
- Expertise technique en communication (en particulier support web).
- vérification de la cohérence du projet de site du Parc avec les stratégies et outils des partenaires

- Bureau et Comité syndical du PNRVA

Rôle : validation des principales étapes de conception, production

- Chef de projet : Anne Dasriaux, chargée de communication

3.6.4 Calendrier prévisionnel

La mise en ligne officielle du site interviendra fin 2012, en concordance avec la mise en œuvre de la nouvelle charte du Parc. Les candidats proposeront un calendrier visant à respecter cet objectif de mise en service, en précisant les différentes phases de production et de validation.

3.6.5 Livrables (dans le cadre du mandat)

Le prestataire fournira :
- un planning de réalisation avec un engagement sur la date de mise en ligne
- les maquettes graphiques
- les fichiers informatiques source (page HTML/PHP, maquettes graphiques, base de données, police d'écriture, etc.)
- la version du code html utilisée
- les identifiants et mots de passe pour accéder au serveur et à la plateforme d'administration
- la documentation propre au site, son fonctionnement, son hébergement
- un support de formation détaillée à transmettre à l'ensemble des utilisateurs et à l'administrateur
- une clause de cession expresse des droits du site

L'ensemble des livrables est fourni sur CD-Rom/DVD-Rom.

3.7 La consultation

3.7.1 Présentation de l'offre / livrables (dans le cadre de la consultation)

Les candidats sont invités à produire un **mémoire technique** comprenant dans cet ordre :

- **Une note générale de présentation de la société** (date de création, nombre de personnes, prestations proposées) ;

- **Une présentation de chaque intervenant et de son rôle** dans le projet de refonte du site Internet du Parc (personne morale ou physique), sans oublier les professionnels chargés de la conception de l'espace enfant nécessitant des compétences très spécifiques en matière de pédagogie via le media Internet.
Dans le cas où le candidat serait retenu pour une présentation orale de la proposition, le chef de projet devra être présent. Toute sous-traitance devra être déclarée ;

- **Une note précisant les 3 principales références du candidat au regard des objectifs de la consultation**. Au besoin, des références spécifiques concernant la conception de l'**espace enfant** seront produites. Chaque référence sera présentée sur une page synthétique, précisant succinctement le cahier des charges et la réponse apportée, et renvoyant à l'URL de mise en œuvre de la solution ; elle comprendra les coordonnées téléphoniques d'un contact au niveau de la maîtrise d'ouvrage de chaque projet ;

- **Une note méthodologique et un planning phasé de développement** et de mise en ligne du site, précisant l'implication de la maîtrise d'ouvrage. Le maître d'ouvrage accorde une importance particulière à la qualité des échanges avec le prestataire pendant toute la phase d'élaboration du projet. Le prestataire, représenté par un chef de projet unique, veillera ainsi à prendre contact avec la personne chargée du projet le plus régulièrement possible, en plus des réunions de travail prévues pour la validation des propositions ;

- **Une note technique** proposant une **présentation de la solution et de ses grands principes**, en reprenant point par point les prestations attendues (3.6) et en détaillant les fonctionnalités, outils et spécifications techniques demandées, en particulier :

- outil de gestion de contenu	- aide à la lecture
- cartographie dynamique	- accessibilité
- extranet	- interfaçage de flux XML
- photothèque	- référencement naturel
- moteur de recherche	- maintenance

Un zoom spécifique sera par ailleurs consacré à la conception de **l'espace enfant**, présentant la démarche et l'équipe dédiée à cette rubrique spécifique.

à noter : aucune proposition graphique n'est demandée. Il est inutile d'adresser des maquettes puisqu'elles ne seront pas examinées. Les capacités du prestataire en matière de conception graphique seront jugées au vu des 3 références présentées.

- **Une proposition financière détaillée (cf. tableau ci-dessous à remplir)**
Les prix sont fermes et non actualisables pendant la durée du marché.
Les coûts fixes et récurrents seront très clairement distingués.

Tableau financier à remplir – lot n°2

Désignation	**Montant HT**	**Montant TTC**
Gestion de projet, Positionnement, conception, architecture		
Conception graphique		
Rédaction d'éléments-clés du site (option)		
Saisie du socle initial des contenus (option)		
Formation écriture pour le web (option)		
Développement :		
- *Cartographie dynamique*		
- *Extranet*		
- *Newsletters*		
- *Photothèque*		
- *Moteur de recherche*		
- *Référencement naturel*		
- *Statistiques de fréquentation*		
Installation sur le serveur - Livraison		
Formation des 2 chargés de communication		
Formation d'une quinzaine d'utilisateurs (option)		
Maintenance corrective (au titre de la garantie) ⇨ *6 mois*		
ou ⇨ *12 mois*		
Maintenance corrective et évolutive (au terme de la période de garantie) ⇨ *coût annuel*		
Autres (à détailler)		

Les offres des candidats devront être rédigées **en termes compréhensibles pour un public non informaticien**. Afin de permettre une comparaison des propositions, les offres des candidats devront intégrer des éléments objectifs et tangibles.

Afin de pouvoir juger de la valeur technique de l'offre, le candidat, **représenté par le chef de projet** pressenti pour ce dossier, pourra être appelé à faire une **présentation orale** de sa solution.

3.7.2 Le calendrier de consultation/réalisation

Consultation :

Date d'envoi à la publication de l'avis d'appel à candidatures : 18 janvier 2011

Date limite de remise des offres : 14 février 2011

Audition éventuelle des candidats lot n°2 : mardi 8 et jeudi 10 mars 2011
(Présentation orale destinée à préciser, si nécessaire, la proposition, en présence du chef de projet choisi par le candidat. Les candidats audités non retenus seront indemnisés forfaitairement à hauteur de 300 euros TTC.)

Choix des prestataires, validation par le bureau du SMPNRVA, notification et début de la prestation : fin mars 2011

Réalisation :

La prestation devra commencer dès la notification du marché.
La mise en ligne du site est programmée pour fin 2012 au plus tard.
L'émission d'un procès verbal de vérification de service régulier validant le bon fonctionnement du site sur son environnement marquera le départ de la prestation de maintenance au titre de la garantie pour une durée de 6 mois minimum.

3.7.3 Budget

L'enveloppe budgétaire du lot 2 du présent marché est plafonnée à hauteur de 42 000 € TTC (hors maintenance optionnelle au terme de la garantie).

3.7.4 L'évaluation des offres

Les propositions seront examinées par le SMPNRVA en retenant l'offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères de jugement suivants :

50%	Valeur technique de l'offre appréciée au regard de : - Précision de la note technique, conformité au cahier des charges - Pertinence des options ou technologies proposées, au regard des objectifs du projet - Méthodologie et capacité d'accompagnement pour la mise en place du site internet - Composition de l'équipe chargée du projet
30%	Coût de la prestation
20%	Expérience argumentée des candidats (au regard de la présentation de la structure et de l'analyse des 3 références notamment)